



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una
institución financiera de la Región I Lima 3, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

PEREZ PARI, Miriam del Carmen

ASESOR:

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Páginas del jurado

Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Secretario

Mg. José Luis Pereyra Quiñones

Vocal

Mg. Elsa María Bontempo Lozano

Dedicatoria

Con mucho cariño dedico esta tesis a mi familia, que siempre estuvo a mi lado, en especial a mi esposo Brian y a mi Hijo Gabriel, ya que con su apoyo incondicional han desvanecido todos mis temores y me han inspirado a seguir adelante para poder culminar con éxito esta etapa profesional y para ti hermano Luis André para que sigas este ejemplo y logres tus objetivos a cabalidad.

Agradecimiento

*A mi profesor Víctor Candela por
compartir sus enseñanzas y poder
orientarme y lograr con éxito mi tesis.*

Declaración de autenticidad

Yo, Miriam del Carmen Perez Pari, con DNI: 43213917, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de septiembre del 2017

Miriam del Carmen Perez Pari
DNI 43213917

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los siguientes puntos; realidad problemática, antecedentes, marco teórico de las variables, formulación del problema, justificación, objetivos generales y específicos, formulación del problema general y específicos respectivamente y las hipótesis. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño y tipo de investigación; Operacionalización de las variables; población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Miriam del Carmen Perez Pari

Índice

| | |
|--|------|
| Páginas del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tabla..... | viii |
| Índice de Figura..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| I. INTRODUCCION..... | 1 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 1 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 2 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 6 |
| 1.4. Formulación al problema | 23 |
| 1.5. Justificación del estudio | 23 |
| 1.6. Hipótesis | 25 |
| 1.7. Objetivo | 25 |
| II. MÉTODO..... | 27 |
| 2.1. Diseño de investigación | 27 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 28 |
| 2.3. Población y muestra..... | 29 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 30 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 36 |
| 2.6. Aspectos éticos | 36 |
| III. RESULTADOS..... | 37 |
| IV. DISCUSIÓN | 44 |
| V. CONCLUSIONES | 48 |
| VI. RECOMENDACIONES | 50 |
| VII. REFERENCIAS..... | 51 |
| ANEXOS | 56 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1 | Prueba de normalidad K-S de la variable clima organizacional y satisfacción laboral | 34 |
| Tabla 2 | Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. | 37 |
| Tabla 3 | Prueba de normalidad K-S de la variable clima organizacional y satisfacción laboral | 38 |
| Tabla 4 | Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. | 39 |
| Tabla 5 | Correlación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral. | 39 |
| Tabla 6 | Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones clima organizacional. | 40 |
| Tabla 7 | Descripción de clima organizacional de manera general y por dimensiones. | 40 |
| Tabla 8 | Descripción de satisfacción laboral de manera general y por dimensiones. | 41 |
| Tabla 9 | Comparar percepción de clima organizacional según sexo. | 43 |
| Tabla 10 | Comparar percepción clima organizacional según edad. | 43 |
| Tabla 11 | Comparar percepción satisfacción laboral según sexo. | 44 |
| Tabla 10 | Comparar percepción satisfacción laboral según edad. | 44 |

Índice de Figuras

| | | |
|-----------------|---|----|
| Figura 1 | Descripción de los niveles del clima organizacional y sus dimensiones. | 38 |
| Figura 2 | Descripción de los niveles insatisfacción y satisfacción laboral y sus dimensiones. | 40 |

RESUMEN

En tal sentido esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental. La población estuvo compuesta por 122 colaboradores de ambos sexos, en edades de 20 a 50 años, que se encuentran trabajando en agentes del Banco de Crédito del Perú sede Lima 3; los instrumentos que se aplicaron fue la escala CL-SPC de Sonia Palma (1999), adaptada por Bravo (2015) y escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (2004), adaptada por Bravo (2015). Se obtuvo como principales resultados que si existe relación entre las variables organizacional y satisfacción laboral ($p=0,001$). Por otro lado, se encontró que el clima organizacional de los trabajadores es alto, asimismo se encontró un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores.

Palabras Clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Realización personal

ABSTRACT

In this sense, this research had as main objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the collaborators of a financial institution of Region I Lima 3, 2017. The type of research was descriptive - correlational, the design is non - experimental. The population was comprised of 122 employees of both sexes, in ages of 20 to 50 years, who are working in agents of the Bank of Credit of Peru headquarters Lima 3; the instruments that were applied were the CL-SPC scale of Sonia Palma (1999), adapted by Bravo (2015) and the Labor Satisfaction Scale (SL-SPC) (2004), adapted by Bravo (2015). The main results were obtained if there is a relationship between organizational variables and job satisfaction ($p = 0.001$). On the other hand, it was found that the workers' organizational climate is high, and also a high level of job satisfaction among workers.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction, Personal fulfillment

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Las empresas hoy en día están brindando un cambio fundamental al sedimentar en infraestructura, crecimiento corporativo, maquinarias y servicios con la finalidad de generar ventaja competitiva de crecimiento en el mercado a centrarse en los recursos humanos. La antigua idea de invertir en los recursos humanos como un desembolso innecesario esta siento abandonada y esto se da a las considerables investigaciones que sustentan la relación entre variables propias del recurso humano y el alto nivel de calidad de productos, servicios y la calidad de atención con la que se viene trabajando. Sin embargo el horizonte del bienestar del colaborador no es aún del todo lo ideal.

Pero a medida que ha ido transcurriendo el tiempo, se han ido tomando importancia a distintos aspectos o conceptos que en la antigüedad pasaban desapercibidos o tal vez simplemente no importaban. Dentro de ellos podemos encontrar aspectos como el clima organizacional, la satisfacción laboral, la motivación, la cultura entre muchos otros, los cuales la mayoría de ellos mencionan al hombre como el centro de toda organización.

Por ello, estos temas han tomado mucha importancia y son estudiados con mucho énfasis, se ha llegado a la conclusión gracias a las constantes investigaciones que de alguna manera u otra tiene mucho que ver en la forma en la que una persona se desempeña o desarrolla dentro de su centro de trabajo.

En la Organización Internacional del trabajo (2010) se obtuvo como resultado que el 67.6% de los trabajadores presentaban satisfacción laboral inadecuada. También en nuestro País, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2008) consideró “la satisfacción laboral está fuertemente influenciada del ambiente laboral y que la satisfacción laboral es un aspecto subjetivo, que se

ha calculado considerando la percepción que tienen los colaboradores de la organización.

Las empresas se están incorporando al cambio de prototipo donde se están realizando investigaciones para determinar anualmente el nivel de estas dos variables elaborando estadísticas, programas y concursos incrementando las mismas, una de las empresas es Great Place to Work.

Por todo lo indicado anteriormente se brinda el énfasis a esta investigación debido a que en el último semestre del 2016 la población de colaboradores de las agencias de la Región I Lima 3 del Banco de Crédito se ha visto involucrada en una situación inesperada de cambios y supuestas mejoras para la organización, reubicando y reduciendo al personal, el mismo que se ha encontrado en varias oportunidades fastidiado, molesto y dispuestos a realizar una negociación de incentivos para la renuncia del puesto donde actualmente se vienen desempeñando. Por ello, el presente estudio busca determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, así como e informar de una manera clara las necesidades y dimensiones actuales de los colaboradores siendo estas variables indispensables para el desarrollo y el crecimiento de la entidad financiera como un Banco líder en el País.

1.2. Trabajos previos

- **A nivel internacional**

Yañez (2014), realizó un estudio acerca de las “Condiciones Laborales y la Satisfacción en el trabajo dentro de una ONG”. La muestra estuvo conformada por un 66.66% de la población en la ciudad de México, es una muestra no probabilística por conveniencia. Para medir estas variables se aplicó un cuestionario que mide el nivel en base a la escala de Likert el cual constó de 20 ítems. Los resultados obtenidos muestran que para los colaboradores(as) es

más importante sentirse parte de un equipo de trabajo, que las actividades que realizan sean reconocidas, que sean tratados con respeto y considerados dentro del equipo laboral.

Cortez (2012) realizó un estudio para determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral, evaluación de desempeño y satisfacción de la vida en profesores universitarios. El estudio fue para comprender la relación que se manifiesta entre estas variables, la investigación desarrollada fue con diseño experimental - transversal y de tipo correlacional. Trabajando con una muestra de 67 profesores de la U.M.S.N.H en México, los resultados arrojados se muestra que existe una relación significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral que experimentan los profesores dentro de dicha institución.

Álvarez (2012) realizó un estudio entre el nivel de Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados. En esta estudio se indica que el objetivo principal es definir el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio ofrecido con el fin de crear un instrumento de dimensión que puedan usar las organizaciones gubernamentales que se dedican a abastecer productos alimenticios, además los resultados servirán para otros estudios. Este estudio fue realizado en la Ciudad de Caracas Venezuela, el tipo de estudio fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por 839 clientes dando como resultado favorable satisfacción de los usuarios.

Marroquín y Pérez (2011) realizaron una investigación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de comidas para determinar la relación que existe entre ambas variables de clima organizacional y desempeño laboral. Fue realizado en la ciudad de Guatemala, donde la población elegida fue de jóvenes de más de 18 años, la muestra fueron 125 trabajadores y el muestreo empleado fue probabilístico

simple. Los instrumentos utilizados son: la observación, cuestionarios y unos análisis estadísticos estos resultados fueron aceptadas y validadas. En la conclusión de la investigación se determinó que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se cumple la interrelación satisfactoria.

Méndez (2011) en su investigación de satisfacción laboral del personal de los policlínicos del sector público de la Ciudad de México, tuvo como objetivo del estudio de conocer y analizar el nivel satisfacción laboral del personal asignado a los policlínicos siendo una investigación transversal con una población de 113 trabajadores de 5 centros médicos de salud pública tomando una muestra de 75 de colaboradores, se utilizó como herramienta el cuestionario de satisfacción laboral donde se encontró como resultado un personal insatisfecho eran las enfermeras, así mismo muy insatisfecho con las relaciones interpersonales y capacitación del nuevo recurso humano.

● **A nivel Nacional**

Quispe (2016) en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Contó con una muestra de 30 trabajadores de ambos sexos, se utilizó como instrumentos la escala de clima organizacional y satisfacción laboral. Como principales resultados se encontró que la relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral es directa y significativa, así mismo, al relacionar las dimensiones de ambas variables se encontró también relación directa y significativa.

Herrera (2015) su investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Su muestra estuvo conformada por 175 empleados. Como instrumento se usó las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2005) y de Satisfacción Laboral SL-SPC

(Palma, 2005). Como principales resultados se encontró relación significativa y directa entre las variables, además no se halló diferencia entre el sexo de los participantes y la edad.

Pérez y Rivera (2015) realizaron un estudio para determinar la relación entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de Investigaciones de la Amazonia, tomó como instrumento la prueba de Sonia Palma sobre Clima organizacional, con una población de 107 participantes. De acuerdo a los resultados se encontró un nivel de 0,2% negando la hipótesis nula y aceptando la alterna: es decir que el nivel del Clima Organizacional se encuentra integrado con el nivel de satisfacción laboral de los empleados del IIAP donde se determina como resultado favorable que existe un favorable de clima organizacional y de satisfacción laboral.

Lipa (2015) en su investigación pretendió hallar la asociación de satisfacción laboral en personal de salud de la Clínica Arequipa durante el 2015. Como muestra se usó a 146 personas de ambos sexos y de edad de 30 a 51 años, el instrumento que se usó fue el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC. Se obtuvieron. Con respecto a los resultados el nivel de satisfacción en los trabajadores mostró una satisfacción global de 89.52%, aunque predominantemente con regular satisfacción (70.48%) e insatisfacción en 10.48%.

Mascoco (2013) realizó un estudio para determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes la red N° 11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porres 2013, la población estuvo conformada por 300 docentes y tomando como muestra 171 docentes, dichos resultados fueron validados utilizando las pruebas de la psicóloga Sonia Palma dándose como resultado que sí existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y clima organizacional y el grado de correlación fue de 0.52.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) realizaron un estudio con objetivo de conocer los niveles de satisfacción del área comercial en un Banco del Perú. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores siendo la población hombres y mujeres con investigación transversal utilizando la escala de satisfacción laboral de Anaya, donde se encontró que los gerentes o colaboradores de mayor jerarquía mantienen un mayor grado de motivación y que existe un grado mayor de satisfacción en los trabajadores de 30 a 49 años.

Palaes (2010) llevó a cabo una investigación sobre la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, determino una muestra estuvo conformada por 200 empleados concluyendo que sí se mantiene una correlación directa entre ambas variables con un 0.64%, donde concluye que a medida que mejoren las relaciones interpersonales mejoran la satisfacción del cliente.

Pérez (2010) realizó un estudio para determinar el efecto que tenía el clima laboral en la calidad de atención al estudiante en Senati, la muestra fue de 19 trabajadores a los cuales se les realizaron encuestas respecto al clima laboral y en 206 estudiantes para que nos den su opinión respecto a la satisfacción de ellos frente al instituto. Se utilizaron como instrumentos: medidas de dispersión y medidas de tendencia central. El resultado fue que no hay un buen clima laboral y que los estudiantes no estaban satisfechos con la calidad de servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima organizacional

1.3.1.1 Concepto de clima organizacional

El Clima organizacional, también llamado clima laboral o ambiente organizacional es muy importante para aquellas organizaciones competitivas que desean alcanzar una gran productividad mediante estrategias dando un excelente impacto de crecimiento tanto el cliente interno como para el externo.

El clima organizacional se puede analizar de muchas maneras, tomando en cuenta el concepto de Chiavenato (2002) indica que:

”El clima laboral forma el espacio interno, es la atmosfera psicológica de la organización y donde este concepto llega a involucrar diferentes aspectos como el tipo de organización, las políticas internas, las metas operacionales, los reglamentos internos” (p.95).

Para realizar el presente estudio y explicar el clima organizacional utilizaremos la definición propuesta por Palma (2005), quien afirma que:

“El Clima laboral es el conjunto de percepciones de la persona con respecto a los espacios de trabajo y en función a aspectos vinculados como la probabilidad de crecimiento y desarrollo personal, involucrándose con las tareas asignada, con una supervisión constante y la posibilidad de acceder a la información en base a su trabajo, en seguimiento de coordinación con sus demás compañeros y condiciones de trabajo que faciliten sus funciones asignadas”. (p.126)

Chiavenato (2009) afirma:

“El clima laboral hace referencia a la suma total de las características del ambiente percibidas o experimentadas por los trabajadores de la organización y que influyen enormemente en el comportamiento que este manifieste. El clima laboral se encuentra relacionado con la motivación de los trabajadores ya que posee una serie de factores del ambiente que influyen en la motivación del trabajador. De esta manera se puede entender que si el trabajador posee una motivación elevada, el clima laboral también será elevada logrando así que el trabajador se sienta satisfecho y en consecuencia desempeñe de manera positiva su labor, en cambio si la

motivación de los trabajadores es deficiente, el clima laboral también lo será provocando así consecuencias negativas para la organización” (p.59).

La Percepción

Es un proceso a través del cual el individuo puede organizar, interpretar y procesar una variedad de estímulos procedentes del exterior, del medio en el cual se encuentra con la finalidad de que este le atribuya un valor, un significado (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001).

Por otro lado Chiang, Martín y Núñez (2010), consideran que es un conjunto de mecanismos que el individuo utiliza para juzgar o formarse una idea de algo. Muchas veces estas percepciones están influenciadas por las experiencias que haya el colaborador, por sus necesidades, deseos, emociones entre otros aspectos.

Características de las percepciones

Chiang, Martín y Núñez (2010), mencionan las siguientes características:

- Todas las percepciones de estímulos constan de una organización global de la experiencia.
- Toda percepción está ligada a la espontánea tendencia de organizar configuraciones estructuradas.
- Las formas perceptivas se suelen experimentar como si tuvieran un gran valor o significado propio.

1.3.1.2 Teorías del Clima Organizacional

A) Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (citado por Sandoval, 2003) declara que la teoría de clima organizacional lo componen efectos subjetivos, también los factores

ambientales, creencias, motivación personal, etc. Quiere decir que es una variable que media entre los factores, las motivaciones y organizaciones e influye en el comportamiento organizacional.

Litwin y Stinger (1980) señala nueve componentes asociados al clima en la organización:

- a. Estructura:** Hace referencia a la percepción que los colaboradores tienen de una organización, en base a las condiciones físicas y materiales, reglas, procesos y relaciones interpersonales en el trabajo.
- b. Responsabilidad:** Es el sentimiento de cumplir satisfactoriamente a tiempo las actividades asignadas con respecto a la autonomía de la organización, es decir sentirse el líder y jefe de su trabajo.
- c. Recompensa:** El incentivo que reciben los colaboradores a cambio del trabajo que han realizado eficazmente y que es muy notorio para la organización junto a su desarrollo.
- d. Desafío:** Es el sentir que manifiestan los colaboradores sobre de los retos y riesgos que impone su labor.
- e. Relaciones:** Corresponde a la percepción que los integrantes de la organización tienen acerca de las relaciones que mantienen entre ellos, el trabajo y el ambiente.
- f. Cooperación:** Es el sentir de todos los que conforman una organización manifestado por un espíritu de ayuda mutua por parte de los jefes y de todos sus colaboradores entre sí.
- g. Estándares:** corresponden a las normas, reglas y procesos sobre las cuales se rige toda la organización y sobre las cuales los colaboradores tienen que cumplirlas y respetarlas.

h.Conflictos: Corresponde a las opiniones diferentes que se presentan en las organizaciones de los diferentes niveles jerárquicos interactuantes sobre las cuales enfrentan la situación conflictiva encontrando una solución al problema.

i. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia de cada uno de los colaboradores de una organización que está representada por los objetivos personales y de la organización que se comparten.

Palma (2005) indica que es importante porque logra conseguir el desarrollo de la persona y de la institución a la vez, anotando a acentuar la productividad de la organización, pero también ayudar a que los trabajadores alcancen una mejor calidad de vida.

Por lo tanto podemos entender como Clima laboral al entorno en el cual se desarrollan una o varias personas las cuales van desempeñando una tarea asignada, así como también se genera relación en el trato que un jefe tiene con el personal de trabajo. El Clima laboral se va desarrollando conforme a como se ocasiona la relación con los colaboradores de la empresa e incluso la relación que se mantiene o genera con los clientes.

B) Teoría de Kurt Lewin

En su teoría tipológica de la personalidad Lewin (1936) utilizó un modelo matemático para explicar cómo se manifiestan las conductas y respuestas de las personas empleando el término “campo”, extraído de la física, para poder entender y explicar la conducta humana. Pues partimos de que el campo psicológico está conformado por las experiencias y hechos del día a día y que a su vez están determinadas por un campo psicológico de fuerzas.

Estas fuerzas tienden a ser positivas o negativas, es decir que puede traer como consecuencia en el futuro un resultado incierto de clima laboral

adecuado e inadecuado. Se debe de tener en cuenta que este campo es subjetivo debido a que cada uno de los individuos pueden percibirlo, sus metas, objetivos y visiones acerca de la realidad bajo un contexto determinado, asimismo tiene aspectos objetivos tales como las condiciones físicas.

Este campo se presenta por la siguiente formula (fórmula de Lewin), (Brunet, 1987):

$$C = f (P * A)$$

C= Conducta de un individuo
F=Función de la situación total
P=Condiciones del individuo
A=Ambiente

Este análisis se basa en la idea de que cualquier nivel ya sea determinado por la productividad es el conclusión de un simetría entre fuerzas opuestas, es decir fuerzas impulsoras y fuerzas restrictivas (Prokopenko, 1987).

En toda situación laboral existen diversos factores que van a influir en la conducta del individuo así como en sus características psicológicas y es por ello que los individuos no reaccionan en base a las características de las otras personas sino en base a las características del mismo ambiente laboral.

El clima organizacional, es un tema muy fundamental dentro de las organizaciones debido a la competitividad que actualmente existe en el mundo por la mayor productividad, las nuevas estrategias que se plantean orientadas hacia el cliente, pues son aspectos importantes que no se deben de dejar pasar y mucho menos dejarlos sin analizarlos.

Chiavenato (2006) indica: “El ser humano necesita cooperar cada vez más con otros seres humanos para alcanzar sus propósitos teniendo en cuenta la coordinación de grupos” (p131)

Esta teoría menciona al trabajador dentro de una organización, es importante saber el tipo de cooperación que tienen los trabajadores y la forma en que éstos coordinan esfuerzos para alcanzar sus objetivos no solo laborales sino también personales, debido a esto es importante que la organización brinde al trabajador mecanismos que puedan favorecer el desarrollo de sus actividades laborales y que éstos mecanismos incluyan un ambiente laboral adecuado en el que el trabajador pueda sentir que labora de una manera satisfactoria.

1.3.1.3 Tipos de clima organizacional

Según Likert (1968 citado por Brunet, 1999) indica que el comportamiento administrativo aceptado por los trabajadores depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben; por ello puede afirmar que la reacción estará determinada por la percepción.

Según Likert (1968 citado por Brunet, 1999) refiere que la conexión de las variables: causales, intermedias y finales tiene como consecuencia dos tipos de organización como el Clima de tipo autoritario y Clima de tipo participativo.

Para Likert (1987) en su teoría de los sistemas, determinó dos grandes tipos de clima organizacional:

a. Clima Tipo Autoritario - Autoritarismo explotador.

Este clima laboral se refiere a la dirección, la cual no tiene ni inspira ni muestra confianza entre sus colaboradores y el superior. La mayor parte de las decisiones la toman las personas que están en el nivel más alto de organización. Los trabajadores desempeñan sus labores en una atmosfera de miedo, castigos y amenazas. Ocasionalmente se logra recompensar al colaborador y es aleatorio la comunicación entre la jefatura y sus colaboradores, solo existe una comunicación de instrucciones específicas.

b. Clima Tipo Autoritario - Autoritarismo paternalista

Este tipo de Clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente con sus colaboradores. La mayor parte de las decisiones se toman justo en la cumbre del problema, pero otras mucho antes. Las recompensas y algunos castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores, la jefatura juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores. Sin embargo dan la imagen de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c. Clima Tipo Participativo – Consultivo

La jefatura que se desarrolla dentro de un clima participativo tiene confianza en sus colaboradores. Las determinaciones se escogen en la cumbre del problema pero también se acepta que los colaboradores puedan tomar decisiones. Genera un lugar muy dinámico en el que la conducción se genera en base a alcanzar objetivos y metas.

d. Clima tipo participativo – participación en grupo

La jefatura que se desarrolla dentro de un clima participativo tiene confianza en sus colaboradores. Las determinaciones se escogen en la

cumbre del problema pero también se acepta que los colaboradores puedan tomar decisiones. Genera un lugar muy dinámico en el que la conducción se genera en base a alcanzar objetivos y metas.

e. Clima tipo Participativo - Participación en grupo

La jefatura tiene absolutamente confianza en sus colaboradores. Las decisiones se toman entre los miembros del grupo y todos los niveles de la organización. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, es decir que se busca que sea más cercana. Los colaboradores se encuentran más motivados por la participación, asignación de objetivos, por el rendimiento de estos. Así mismo se evidencia un vínculo de amistad entre los superiores y los colaboradores, es decir que todos los empleados y todos los colaboradores de dirección forman parte del grupo de la organización.

1.3.1.4 Dimensiones del clima organizacional

Palma (1999) propuso la existencia de 5 dimensiones del Clima laboral:

- **Dimensión I Realización Personal:** Apreciación de trabajar con respecto a las posibilidades del medio laboral, las cuales favorecen el crecimiento personal y profesional.
- **Dimensión II Involucramiento laboral:** Hace referencia a la identidad con la organización y sentido de pertenencia que tiene el colaborador con su organización cumpliendo y siendo responsable en todas sus actividades que se le asigna.
- **Dimensión III Supervisión:** Es el grado en que se observa el desempeño y desarrollo diario de cada colaborador teniendo a cargo supervisores que los orientan y ayudan a ejecutar las tareas que deben de realizar.

- **Dimensión IV Comunicación:** El nivel de conexión de la información que se maneja dentro de la empresa, asimismo pertinente y relativa para la organización.
- **Dimensión V Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución posee los elementos necesarios tanto materiales como económicos para la ejecución de las labores cotidianas en la organización”. (p128)

1.3.1.5 Consecuencias del Clima Laboral

Las consecuencias que tienen el clima laboral para la empresa pueden ser muy significativas ya que estas pueden ser o bien positivas, lo cual no significa que se le debe restar importancia sino todo lo contrario, o negativas.

a. Consecuencias Positivas

Dentro de estas se pueden mencionar la afiliación, el logro, el poder, la productividad, la satisfacción del trabajador, manteniendo un bajo nivel de ausentismo y rotación, la innovación, etc.

b. Consecuencias Negativas

Aquí se pueden mencionar a la alta rotación y ausentismo, la baja productividad, desinterés, insatisfacción y hasta muchas veces agresividad.

1.3.2. Satisfacción Laboral

1.3.2.1 Concepto de satisfacción laboral

Locker (1976) indica:

“Que es un estado emocional agradable y de placer con una valoración subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Puede entenderse

entonces que se trata de un sentimiento de tranquilidad y comodidad, placer o felicidad que experimenta un colaborador con respecto a su trabajo y que resulta de la evaluación del puesto que cumple” (p.128).

Palma (1999) la satisfacción laboral se destaca en la vida particular del colaborador y es de mucho interés, en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución. Indica que es muy posible que los colaboradores satisfechos sean ciudadanos satisfechos ya que adoptan una postura positiva frente a la vida, sea por el salario que reciben o por que pueden ser bien tratados.

Otra definición sobre la satisfacción laboral Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) dice: “El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. (p118)

1.3.2.2 Teorías de Satisfacción Laboral

A) Teoría de los Factores de Herzberg

Herzberg (1967) nos comenta:

“Que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente diferentes y separados entre sí en la conducta profesional. Este tipo de teoría plantea que el trabajador tiene dos grupos de necesidades las higiénicas (ambiente físico y psicológico) y las de motivación (las del mismo trabajo).”(p56)

Herzberg (1967) propone:

“La teoría de la motivación en el trabajo, esta teoría explica que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y constituyen el trabajo en sí mismo, los bonos, reconocimientos, ascensos y logros personales. Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido del trabajo en sí. Los sentimientos positivos se asocian con las experiencias de logro, reconocimiento y responsabilidad de la persona”. (p62)

Herzberg (1967) Formuló:

“La teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas y estimó la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos”. (p45).

a) Factores Extrínsecos: Los factores extrínsecos o factores higiénicos tienen la facilidad de prevenir la insatisfacción laboral; así mismo ayudan a que esta no se genera, sin embargo es difícil poder producir satisfacción laboral ya que estos son muy relativos y pueden ser fundamentales para cada trabajador, así pues la remuneración, el lugar de trabajo y la seguridad que estas les puede brindar a cada uno de ellos. (García, 2010).

b) Factores Intrínsecos: Son los factores que representan la actividad en el trabajo y que incluyen tales elementos como la realización, el reconocimiento, el crecimiento y desarrollo, la

responsabilidad, posibilidades de logro personal y reconocimientos del logro (García, 2010).

Si satisfacemos las necesidades higiénicas el trabajador ya no se sentirá insatisfecho pero tampoco estará satisfecho, simplemente estará de manera neutra. El trabajador solo se sentirá satisfecho en su puesto de trabajo cuando se llega a cubrir sus necesidades de motivación.

B) Teoría de Modelo de Jerarquía de Necesidades:

Maslow (1943) señaló:

“Que las personas tienen un grupo complejo de necesidades excepcionalmente intensas que pueden clasificarse en una jerarquía. Este modelo indica que un individuo cuenta con cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización”.
(p48)

Son los autores Hellriegel y Slocum, quienes afirman lo siguiente sobre dichas necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** Denominadas básicas y que corresponden al agua, aire y vivienda son necesidades fisiológicas y constituyen el nivel más bajo de la pirámide.
- **Necesidades de seguridad:** Las necesidades de protección, estabilidad y tranquilidad, amenazas o enfermedad son necesidades de seguridad. Al igual que las fisiológicas, la de seguridades insatisfechas hace que las personas se preocupen por satisfacerlas.
- **Necesidad de afiliación:** Las necesidades de amistad, amor y la sensación de pertenencia son necesidades de afiliación. Una vez que se satisfacen la necesidades fisiológicas y de seguridad, surgen las de afiliación.

- **Necesidades de estima:** Los sentimientos de logros personal y valor propio y de reconocimiento y respeto de los demás cumplan con las necesidades de estima. Las personas con necesidades de estima quieren que otros los acepten por lo que son y las consideren competentes y capaces.
- **Necesidades de autorrealización:** La satisfacción personal resulta de cumplir con las necesidades de autorrealización.” (p 119-121)

C) Teoría del Modelo Determinante de la Satisfacción Laboral

Propuesto por Lawler (1973) (citado por Chiavenato 2007) indica la relación que existe entre expectativas – recompensa desde distintas facetas y ámbitos del trabajo. Representa una relación de lo que se espera y lo que resulta la satisfacción o la insatisfacción laboral, donde indica que dependerán de los estímulos que se reciben por la jornada laboral y la que él considera que merece, quiere decir que si la recompensa alcanza las expectativas del trabajador o es adecuada para él entonces se alcanza el grado de satisfacción. Cuando se refiere a recompensa no solo se refiere a moneda salarial sino también reconocimientos, ascensos. Las evidencias son claras que cuando un trabajador se encuentra insatisfecho empieza a faltar a trabajo y su producción no es la óptima. Los colaboradores satisfechos disfrutan y viven de mejor salud y laboran de manera productiva.

D) Teoría de la Discrepancia o de la Finalidad

Modelo propuesto por Locke, en la cual menciona que las metas y propósitos conscientes del trabajador constituyen un fin en sí mismo, es decir que generan una fuente de satisfacción y motivación propia (Chiang, Martín & Núñez, 2010).

Lo cual significa que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con respecto a la labor que realiza en su puesto de trabajo solo si se acerca a sus propósitos personales.

Los mismos autores en el 2010 mencionan que:

“Cuanto mayor sean los objetivos asumidos conscientemente por una persona, mayor será su nivel de ejecución; y consiguientemente, mayor será su nivel de satisfacción si alcanza los objetivos. Todo ello implica que las metas y objetivos, para hacerse conscientes y plenamente asumidos por el sujeto, deben ser concretos y claramente especificados. Por lo demás, aquellos sujetos que reciben feedback y participación en la planificación y ejecución de las tareas, trabajarán mejor e incrementan sus niveles de satisfacción.”(p 114).

La satisfacción laboral es el resultado de la relación existente entre los valores y las necesidades de cada trabajador, de la cual los valores se pueden obtener por medio del desempeño de una tarea (Álvarez, Galicia y Hernández, 2013)

E) Teoría del Grupo de Referencia Social

Esta teoría menciona que la satisfacción de trabajador gira en torno a su grupo de pertenencia y sus características, siendo este grupo uno formado con normas, las cuales permiten al trabajador desarrollar una idea propia del mundo en el que vive, logrando así que esta idea se expanda a la realidad (Cavalcante, 2004).

En conclusión las características de trabajo al congeniar con las normas de su grupo, favorecerán a la aparición de actitudes positivas que en consecuencia influenciarán a que el trabajador alcance un nivel de satisfacción alto en su trabajo.

1.3.2.3 Factores de la Satisfacción Laboral

Palma (1999) desarrolla 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción. La satisfacción laboral surge a raíz del ambiente laboral donde están los colaboradores y sobre los cuales los distintos aspectos de la organización influyen en el estado de ánimo del trabajador, en su bienestar tanto físico como psicológico, lo cual hace que tengas una percepción positiva o negativa en cuanto al ambiente en el que están laborando.

- **Factor I Condiciones físicas y/o materiales**

Los elementos materiales tales como la infraestructura, las paredes, el propio ambiente de trabajo donde laboran los colaboradores.

- **Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos**

Son los elementos tales como los incentivos, beneficios o bonos adicionales que un colaborador recibe por el desempeño que tiene.

- **Factor III Políticas administrativas**

Hace referencia a las normas y reglas que se han establecido en la organización y sobre las cuales cada uno de los miembros está sujeto a las, por ultimo también hace referencia a los cuerdos y lineamientos de la organización.

- **Factor IV Relaciones sociales**

Es el grado de interacción entre todos los miembros de la organización, es decir las relaciones de amistad entre los colaboradores.

- **Factor V Desarrollo personal**

El mismo trabajo puede sumar al incremento y crecimiento personal de cada uno de los colaboradores es decir autorrealizarse.

- **Factor VI Desempeño de tareas**

La valoración del colaborador acerca de sus tareas y actividades diarias que realiza en su trabajo.

- **Factor VII Relación con la autoridad**

Es la evaluación subjetiva y valorativa de los colaboradores con relación al a su jefe directo y respecto a sus tareas que se le asignan durante el día.

1.3.2.4 Importancia de la satisfacción laboral

Para los gerentes, supervisores y administradores existen varios motivos para darle la mayor importancia por el nivel de satisfacción que existe en sus organizaciones (Robbins 1996).

Otra importancia de la satisfacción laboral es los colaboradores satisfechos es que disfrutan de buena salud y tienen mayor extensión de vida, por lo tanto, un personal satisfecho reduce los costos por concepto de gastos médicos (Robbins 1996).

1.4. Formulación al problema

General

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El clima organizacional y satisfacción laboral, constituyen indicadores claves para el incremento de la productividad de las empresas en nuestro país y sobre todo para el crecimiento de los colaboradores, esto se basa en estudios que se realizaron anteriormente y también lo justifican los resultados encontrados con lo cual he tomado como punto de partida, las gráficas, las estadísticas, las cifras comparativas que se han obtenido en diferentes estudios. Se espera que la justificación teórica genere un aporte favorable y de esta manera se pueda apoyar en las teorías de clima organización y satisfacción laboral y así se puede aportar gran beneficio al brindar los resultados de los colaboradores a la organización en quienes la investigación despertó curiosidad y expectativas.

El presente estudio es importante ya que se trata de una realidad de muchas organizaciones que manifiesta en algunas dificultades en cuanto a los resultados y niveles de logro, así como también a nivel de actividades, funciones y satisfacción con el trabajo. Asimismo la realización y presentación de los resultados generados en la presente investigación, va a tener una mayor relevancia para diseñar mejores modelos que ayuden a optimizar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en la institución.

Los hallazgos permiten reforzar el fundamento teórico conceptual al investigar la relación de estas dos variables, por otro lado la aplicación de los instrumentos como la escalas de clima laboral y de satisfacción laboral, ambas adaptadas en nuestro país y aplicadas en población de organización similar, se cogen

instrumentos eficaces para detectar aquellas características relacionada a las variables del tema de estudio. En cuanto a la justificación de orden práctico se aprecia al desarrollar un enfoque teórico y aplicarlo al campo práctico de estudio en la organización con la finalidad de que los resultados puedan mejorar el clima laboral y a su vez optimizar la satisfacción laboral de los colaboradores.

Los beneficiados de esta investigación son los colaboradores de las agencias del Banco de crédito del Perú de la región 1 Lima 3, mediante los resultados que se encuentren, las posibles técnicas y estrategias que se puedan emplear en base a ellos. Del mismo modo esta investigación busca a través de su evaluación conocer el grado de clima organizacional y el grado de satisfacción laboral de los colaboradores, para poder pronosticar y elaborar las posibles soluciones ante cualquier tipo de inconvenientes que se presente, sabiendo elaborar distintos tipos de estrategias según se le manifieste en las circunstancias del momento.

Finalmente la siguiente investigación se encuentra enmarcada dentro de una pertinencia aplicativa, ya que a través de los resultados se puedan tomar decisiones o adoptar estrategias de intervención para mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores.

La justificación psicológica del presente estudio radica en la importancia que tienen estas dos variables, clima organizacional y satisfacción laboral, desde la perspectiva psicológica ambas están enmarcadas en distintos contextos lo cual nos permite encontrar diferencias y semejanzas que se presentan, es por ello que desde la psicología se analizan las actitudes y se miden los niveles de estas dos variables que más predominan.

1.6. Hipótesis

General

El clima organización se relaciona de manera directa y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral que muestran en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017.

Específicas

1. La relación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral es directa y estadísticamente significativa.
2. La relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional es directa y estadísticamente significativa.
3. La diferencia de los colaboradores respecto al clima organizacional según sexo y edad es significativa.
4. La diferencia de los colaboradores respecto a satisfacción laboral en los según sexo y edad es significativa.

1.7. Objetivo

General

Determinar la relación, a modo de correlación, entre del clima organizacional y la satisfacción laboral, en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017.

Específicos

1. Determinar la relación, a modo de correlación, entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, expresados en; condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas,

relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y, relación con la autoridad.

2. .Determinar la relación, a modo de correlación, entre la satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional expresados en; satisfacción laboral, expresados en; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
3. .Describir la percepción que tiene los colaboradores respecto al clima organizacional de manera general y por dimensiones expresados en; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
4. .Describir la percepción que tiene los colaboradores respecto a la satisfacción laboral de manera general y por dimensiones expresados en; condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y, relación con la autoridad.
5. Comparar la percepción que tienen los colaborados respecto al clima organizacional según sexo y edad.
6. Comparar la satisfacción laboral en los colaboradores según sexo y edad.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue diseño no experimental – transversal, ya que se desarrolló en un momento dado, donde no vamos a manipular las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Análisis transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014).

2.1.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo correlacional, debido a que se pretende determinar la relación que mantiene el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores y de la organización, asimismo es descriptiva porque se describen los niveles tanto de clima laboral como el de satisfacción laboral. La investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, especificar, características y rasgos más importantes.

Según Hernández et al. (2014) los estudios correlacionales evalúan dos o más variables para ver cómo estas se comportan entre si y si es que tienen una relación directa o inversa.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

- **Clima organizacional:** Es el fenómeno que interviene en el sistema de la organización y que a su vez influye en el comportamiento de los colaboradores, asimismo que trae como consecuencias a la organización, rotación, satisfacción, baja productividad (Palma, 1999).
- **Satisfacción laboral:** Es la disposición o tendencia estable hacia el trabajo y que a su vez es relativa y está basada en las creencias, valores a partir de su experiencia laboral (Palma, 1999).

2.2.2. Definición operacional

- **Clima organizacional:** Esta medida por los puntajes obtenidos en la Escala de clima laboral CL-SPC

2.2.1.3. Dimensiones o factores

Factor I (Realización personal), Factor II (Involucramiento laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación) y Factor V (Condiciones laborales)

2.2.1.4. Ítems

Factor I 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y Factor V 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

2.2.1.5. Escala de medición: Ordinal.

- **Satisfacción laboral:** Esta medida por los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

2.2.2.3. Dimensiones o factores

Factor I (Condiciones Físicas), Factor II (Beneficios Laborales y/o Remunerativos), Factor III (Políticas Administrativas), Factor IV (Relaciones Sociales), Factor V (Desarrollo Personal), Factor VI (Desempeño de Tareas) y Factor VII (Relación con la Autoridad),

2.2.2.4. Ítems

Factor I 1, 13, 21, 28, 32; Factor II 2, 7, 14, 22; Factor III 8, 15, 17, 23, 33; Factor IV 3, 9, 16, 24, Factor V 4, 10, 18, 25, 29, 34; Factor VI 5, 11, 19, 26, 30, 35 y Factor VII 6, 12, 20, 27, 31, 36.

2.2.1.5. Escala de medición: Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Hernández et, al. (2014), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características. Para esta investigación se trabajó con una población de 122 colaboradores, de ambos sexos de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017.

2.3.2. Muestra:

Se entiende por muestra como una parte representativa de la población (Hernández et, al. 2010). Para la presente investigación se trabajó con una muestra censal de 122 colaboradores, de ambos sexos de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017.

2.3.3 Muestreo

El muestreo es una técnica para la selección un conjunto de individuos de una población con el propósito de poder estudiarlos y caracterizar el total de la población (Hernández et, al. 2010).

Para esta investigación se utilizó el 100% de la población por lo que se considera como una muestra censal. De tal forma, que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, de allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra (Ramírez, 2004).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

- **Técnicas de medición:**

- **Instrumentos:**

2.4.1. Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo

a. Ficha Técnica

| | |
|------------------|--|
| Nombre del Test | : Clima Laboral CL-SPC |
| Nombre del Autor | : Psicología Sonia Palma Carrillo -1999 |
| Adaptado | : Joana Bravo -2015 |
| País | : Perú |
| Particularidad | : Instrumento de exploración psicológico |
| Objetivo | : Medir el nivel de clima organizacional |
| Estructuración | : La prueba tiene 5 dimensiones |
| | Dimensión 1: Autorización |

Dimensión 2: Involucramiento laboral

Dimensión 3: Supervisión

Dimensión 4: Comunicación

Dimensión 5: Condiciones laborales

b. Características del Inventario

| | |
|--------------------|--|
| Escala tipo Likert | : Consta de 50 ítems |
| Administración | : Individual y colectiva |
| Tiempo | : Aproximadamente 20 minutos |
| Utilidad | : Elaboración de planes de intervención organizacional |
| Edad | : 18 a más |

c. Calificación:

La prueba fue planteada con el método de Likert, en su versión final tuvo un total de 50 ítems. El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas por cada ítem; asimismo los puntajes que se pueden alcanzar están en un rango entre 50 y 250. Las respuestas alcanzadas dan como resultado una valoración de bajo nivel que obtienes puntajes desde 50 hasta 117, el nivel medio con puntaje obtenido desde 118 hasta 183 y en alto nivel de clima laboral comprende puntajes desde 184 hasta 250.

La aplicación de esta prueba puede ser manual o computarizada; para la calificación se debe ingresar la información a la computadora, bajo un programa, y así acceder a una puntuación por dimensiones y la escala general de clima. Los puntajes asignados son los siguientes: Ninguno o Nunca equivale = 1 Punto, Poco =2 Puntos, Regular o Algo =3 Puntos, Mucho =4 Puntos y Todo o Siempre =5 Puntos.

Distribución de ítems:

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Validez

Según la elaboración del instrumento utilizado la validez del presente instrumento las correlaciones son positivas y significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral (Palma, 1999). La adaptación realizada por Bravo (2015) sometió a la prueba de Clima Laboral validez de contenido, los ítems fueron analizados por tres personas expertas, la correlación ítem – test e ítems en todos los casos fue superior a 0.30.

Confiabilidad

Según la elaboración del instrumento la confiabilidad se estimó con el método Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman obteniéndose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; por lo que se puede afirmar que el instrumento confiable (Palma, 1999). Así mismo, en la adaptación de Bravo (2015) se encontró que la escala en general obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.85, concordando con los resultados de Palma (1999).

En el presente estudio se observó que la fiabilidad de la escala clima organizacional (CL-SPC) para los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de las agencias de la Región I Lima 3, 2017, se utilizó el método de consistencia interna por el Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de 0,982, el cual nos indica un nivel muy alto de confiabilidad. Así mismo, se observó la

fiabilidad de la escala clima organizacional (CL-SPC) por dimensiones para los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de las agencias de la Región I Lima 3, 2017, se utilizó el método de consistencia interna por el Alfa de Crombach obteniendo un puntaje para el factor I de ,933, para el factor II de ,937, para el factor III de ,886, para el factor IV de ,895 y para el factor V de ,914 indicando un nivel muy alto de confiabilidad.

Tabla 1

Puntuación de la escala clima laboral

| Clima laboral | Nivel |
|---------------|-------|
| 50 – 117 | Bajo |
| 118 – 178 | Medio |
| 179 – 250 | Alto |

Fuente: elaboración propia.

De la tabla 1 se aprecia el nivel de clima laboral del evaluado para la población de estudio a través de la prueba de clima laboral.

2.4.2. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo.

a) Ficha Técnica

| | |
|------------------------|---|
| Nombre del Test | : Escala de satisfacción Laboral |
| Nombre del Autor | : Sonia Palma Carrillo – 2005 |
| Adaptado | : Joana Bravo - 2015 |
| País | : Perú |
| Particularidad | : Instrumento de exploración Psicológico |
| Objetivo trabajador | : Elaborar el nivel de satisfacción laboral del |
| Estructuración | : La prueba tiene 7 factores |
| | Factor I: Condiciones físicas y/o Materiales |

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativa

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desarrollo de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

b) Características del Inventario

Escala tipo Likert

Consta de 36 ítems

Administración : Individual y colectiva

Tiempo : Aproximadamente 20 minutos

Utilidad : Elaboración de planes de intervención organizacional

Edad : 18 años hasta los 58 años

c) Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Esta escala fue baremada en Lima por Sonia Palma en 1999 y mide el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y/o materiales (1, 13, 21, 28, 32), beneficios laborales y/o remunerativos (2, 7, 14, 22), políticas administrativas (8, 15, 17, 23, 33), relaciones sociales (3, 9, 16, 24), desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29, 34), desempeño de tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) y relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36). Está constituida por 36 ítems en forma de afirmaciones sobre

cómo piensan, actúan o sienten las personas frente a las características relacionadas a su actividad laboral.

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo. Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. La escala se valora en niveles: alta satisfacción (168), parcial satisfacción (149-167), regular (112-148), parcial insatisfacción (93-111) y alta insatisfacción (0-92).

Validez

Según la elaboración del instrumento por Palma (2005), obtuvo como validez de constructo de 0.05. Así mismo, Bravo (2015) para obtener la validez contenido, lo sustentó bajo la propuesta de investigadores de Costa Rica, la correlación ítem – test e ítem área fue superior a 0.30 en todos los ítems.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad de la prueba, el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach el puntaje obtenido de 0,79 (Palma, 2005), resultados que concuerdan con lo hallado por Bravo (2015), obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,82 siendo una prueba muy confiable.

Así mismo, en la presente investigación se utilizó el método de consistencia interna el Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de 0,846, el cual nos indica un nivel muy alto de confiabilidad, de igual forma, se utilizó el método de consistencia interna por Alfa de Cronbach obteniendo puntajes para el factor I con el ,631, para el factor II con el ,346, para el factor III con el ,798, para el factor IV con el -1,052, para el factor V con el ,599, para el factor VI con el ,345 y para el factor VII con el ,531; lo cual nos indica los niveles que oscila las dimensiones son entre moderado y alto de confiabilidad.

Tabla 2

Puntuación de la escala satisfacción laboral

| Satisfacción laboral | Nivel |
|----------------------|-------|
| 36 – 84 | Bajo |
| 85 – 133 | Medio |
| 134 – 180 | Alto |

Fuente: elaboración propia.

De la tabla 2 se aprecia el nivel de satisfacción laboral del evaluado para la población de estudio a través de la prueba de satisfacción laboral.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación el análisis de datos se realizó por medio del paquete estadístico SPSS versión 21, que nos permitió el análisis de cada variable y la correlación entre ambas, con la finalidad de recaudar la información para obtener resultados de la muestra estudiada.

2.6. Aspectos éticos

Durante la investigación a realizar se tomó en cuenta los aspectos éticos que sean considerables, cuidando la integridad de las participantes en quienes la investigación despertó curiosidad y a su vez brindar la confidencialidad respecto a los datos que se brinde. Se realizó la aplicación de las pruebas a los colaboradores de las agencias de la Región 1 de la Lima 3, sector permitido por el Banco de Crédito.

III. RESULTADOS

Tabla 3

Prueba de normalidad K-S de la variable clima organizacional y satisfacción laboral

| | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|------|----------------------|----------------------|
| K- S | ,196 | ,286 |
| P | ,000 | ,000 |

En la tabla 3, se puede apreciar el análisis de la normalidad de la muestra sobre la variable clima organizacional, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0,196 y el valor de significancia es igual a 0,000, como este valor es menor a 0,05 se infiere que la variable no se ajusta a la distribución normal.

De la misma manera, sobre la variable de satisfacción laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0,286 y el valor de significancia es igual a 0,000, como este valor también es menor a 0,05 se infiere que la variable no se ajusta a la distribución normal.

En conclusión de la prueba de normalidad, ambas variables presentan distribuciones asimétricas, por lo que se empleó estadísticos no paramétricos, en ese caso la Rho de Spearman para determinar la correlación entre variables.

Tabla 4

Relación, a modo de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

| | | Satisfacción Laboral |
|----------------------|-------|----------------------|
| Clima organizacional | R – S | ,309** |
| | P | .001 |
| | N | 122 |

De la tabla 4, se observa la correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, así mismo presenta correlación de Rho de Spearman de 0,237 con un valor de $p=0,001$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general que existe una correlación directa y muy significativa.

Tabla 5

Relación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral.

| Dimensiones de Satisfacción laboral | Clima organizacional | | |
|-------------------------------------|----------------------|------|-----|
| | Rho de Spearman | | |
| | R – S | P | N |
| Condiciones físicas | ,399** | .000 | 122 |
| Beneficios laborales | ,283** | .001 | 122 |
| Políticas administrativas | ,189* | .019 | 122 |
| Relaciones sociales | ,297** | .000 | 122 |
| Desarrollo personal | ,389** | .000 | 122 |
| Desempeño de tareas | ,337** | .000 | 122 |
| Relación con la autoridad | ,354** | .000 | 122 |

De la tabla 5, se observa la relación entre la variable clima organizacional y seis dimensiones de satisfacción laboral, presentan relación muy significativa (0,399**, 0,283**, 0,297**, 0,389**, 0,337**, 0,354**), sin embargo con relación a la dimensión de políticas laborales presenta relación significativa (0,189**), entre las dimensiones de satisfacción laboral y la variable clima organizacional, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6

Relación, entre la satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional.

| | | Dimensiones de Clima organizacional | | | | |
|-----------------------------|--------|--|-------------------------|-------------|--------------|-------------------|
| | | Realización personal | Involucramiento laboral | Supervisión | Comunicación | Condición laboral |
| Satisfacción laboral | Rho- S | ,379** | ,386** | ,338** | ,379** | ,379** |
| | P | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 122 | 122 | 122 | 122 | 122 |

De la tabla 6, se observa la relación entre la variable satisfacción laboral y todas las dimensiones de clima organizacional (0,379**, 0,386**, 0,338*, 0,379**, 0,379**), presentan relación muy significativa, entre las dimensiones de clima organizacional y la variable satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7

Descripción del clima organizacional de manera general y por dimensiones

| | | Dimensiones de Clima organizacional | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|----------|-------------------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|-------------------|----------|----------|----------|
| | | Realización personal | | Involucramiento laboral | | Supervisión | | Comunicación | | Condición laboral | | Total | |
| Niveles | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | | 20 | 16.4 | 7 | 5.7 | 20 | 16.4 | 20 | 16.4 | 20 | 16.4 | 20 | 16.4 |
| Medio | | 53 | 43.4 | 48 | 39.3 | 50 | 41.0 | 53 | 43.4 | 53 | 43.4 | 35 | 28.7 |
| Alto | | 49 | 40.2 | 67 | 54.9 | 52 | 42.6 | 49 | 40.2 | 49 | 40.2 | 67 | 54.9 |
| Total | | 122 | 100.0 | 122 | 100.0 | 122 | 100.0 | 122 | 100.0 | 122 | 100.0 | 122 | 100.0 |

En la tabla 7, describiremos los porcentajes que mayor resaltan en las dimensiones. Se observa que el 54.9% de la población de estudio presenta nivel alto de clima organizacional, así mismo para las dimensiones involucramiento laboral y supervisión presentan, en contraste de las dimensiones realización personal, comunicación y condición laboral presenta nivel medio de clima organizacional.

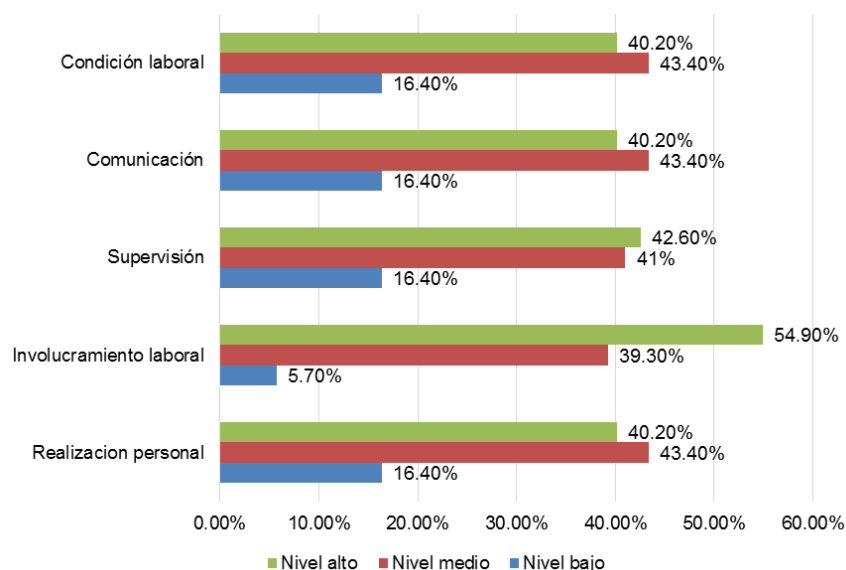


Figura 1: Descripción de los niveles del clima organizacional por dimensiones

Se observa las puntuaciones de los niveles del clima organizacional por sus dimensiones, siendo la dimensión involucramiento laboral la de mayor proporción con el 54,90% con el nivel alto de clima organizacional, por otro lado, el de menor proporción también se sitúa el involucramiento laboral con el 5.7% en el nivel bajo de clima organizacional. Finalmente encontramos niveles medios en las dimensiones condición laboral, comunicación y realización personal con el 43,40% respectivamente.

Tabla 8

Descripción de la satisfacción laboral de manera general y por dimensiones

| | Condiciones físicas | | Beneficios laborales | | Políticas administrativas | | Relaciones sociales | | Desarrollo personal | | Desempeño en las tareas | | Relación con la autoridad | | Total | |
|---------|---------------------|------|----------------------|------|---------------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|-------------------------|------|---------------------------|------|-------|------|
| Niveles | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Buena | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 14.8 | 0 | 0 | 9 | 7.4 | 6 | 4.9 | 3 | 2.5 | 26 | 21.3 |
| Parcial | 36 | 29.5 | 7 | 5.7 | 30 | 24.6 | 30 | 24.6 | 24 | 19.7 | 30 | 24.6 | 33 | 27.0 | 10 | 8.2 |
| Regular | 3 | 2.5 | 41 | 33.6 | 9 | 7.4 | 35 | 28.7 | 18 | 14.8 | 24 | 19.7 | 15 | 12.3 | 24 | 19.7 |
| Parcial | 25 | 20.5 | 12 | 9.8 | 15 | 12.3 | 18 | 14.8 | 45 | 36.9 | 25 | 20.5 | 33 | 27.0 | 1 | .8 |
| Baja | 58 | 47.5 | 62 | 50.8 | 50 | 41.0 | 39 | 32.0 | 26 | 21.3 | 37 | 30.3 | 38 | 31.1 | 61 | 50.0 |
| Total | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 | 122 | 100 |

En la tabla 8, resaltaremos los porcentajes que mayor representa a las dimensiones. Se visualiza que el 50% de los encuestados presentan satisfacción laboral, de igual forma para las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas,

relaciones sociales, desempeño en las tareas y relación con la autoridad, así mismo, en la dimensión desarrollo personal el porcentaje alto se encuentra en el nivel parcial satisfacción laboral. Por otro lado, se aprecia en las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones sociales no existe insatisfacción laboral.

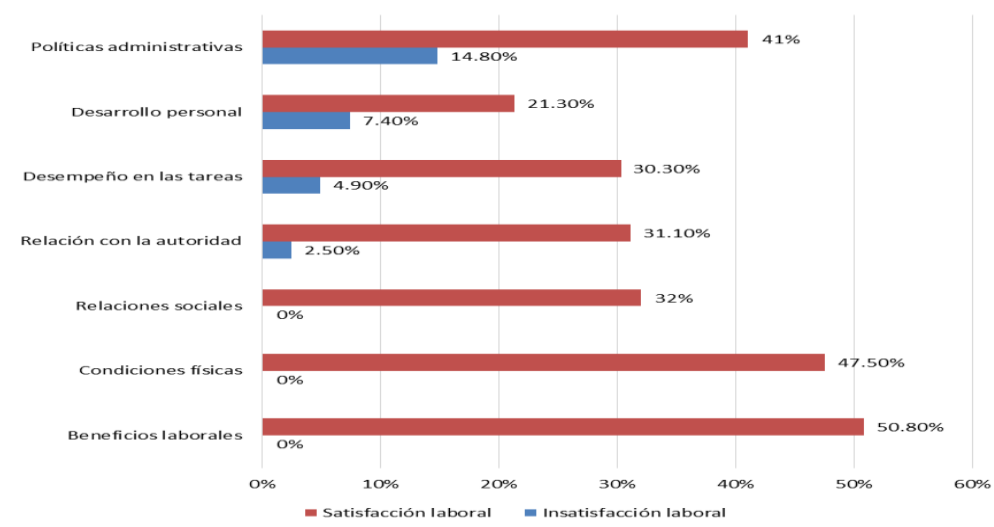


Figura 2: Descripción de los niveles insatisfacción y satisfacción laboral

Se observa las puntuaciones de los niveles de satisfacción laboral por sus dimensiones, siendo la dimensión beneficios laborales y condiciones físicas la de mayor proporción con el 50,80% y el 47,50% respectivamente, por otro lado, el de menor proporción se sitúa en relación con la autoridad y relaciones sociales con el 4,90% y 2,50% respectivamente.

Tabla 9*Comparación el clima organizacional según su sexo*

| | | Rangos | | |
|----------------------|--------|---------------|----------------|----------------|
| | Sexo | N | Rango promedio | Suma de rangos |
| Clima organizacional | Mujer | 65 | 61,17 | 3976,00 |
| | Hombre | 57 | 61,88 | 3527,00 |
| | Total | 122 | | |

U Mann Whitney = 1831; p=0,912

En la tabla 9, se presentan los valores de la U de Mann Whitney (1831) y el nivel de significancia de la prueba ($p=0,912$), el cual nos indica que las medianas evaluadas no muestran diferencias. Por lo tanto, el nivel de clima organizacional es igual para hombres y mujeres.

Tabla 10*Comparar el clima organizacional según su edad*

| | Grupo etario | N | Rango promedio |
|----------------------|--------------|-----|----------------|
| Clima organizacional | 21 – 30 | 64 | 63,35 |
| | 31 – 40 | 45 | 59,19 |
| | 41 – 51 | 13 | 60,38 |
| | Total | 122 | |

$X^2 = 0,383$; gl = 2; $p = 0,825$

En la tabla 10, se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis, en este caso la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,825 el valor supera el 0,05 establecido como límite. Por lo tanto, no se puede asumir diferencias estadísticamente significativas para el clima organizacional entre los grupos comparados.

Tabla 11*Descripción de satisfacción laboral según su sexo*

| | Sexo | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|----------------------|---------|-----|----------------|----------------|
| Satisfacción laboral | Mujeres | 65 | 60,54 | 3935,00 |
| | Hombres | 57 | 62,60 | 3568,00 |
| | Total | 122 | | |

$$U \text{ de Mann Whitney} = 1790; p = 0,748$$

En la tabla 11, se presentan los valores de la U de Mann Whitney (1790) y el nivel de significancia de la prueba ($p=0,748$), el cual nos indica que las medianas evaluadas no muestran diferencias. Por lo tanto, el nivel de satisfacción laboral es igual para hombres y mujeres.

Tabla 12*Comparación de satisfacción laboral según su edad*

| | Grupo etario | N | Rango promedio |
|----------------------|--------------|-----|----------------|
| Satisfacción laboral | 21 – 30 | 64 | 58,95 |
| | 31 – 40 | 45 | 57,30 |
| | 41 – 51 | 13 | 88,62 |
| | Total | 122 | |

$$X^2 = 8,673; gl = 2; p = 0,013$$

En la tabla 12, se aprecia los resultados de la prueba Kruskal – Wallis, en este caso la probabilidad asociada al estadístico H es de 0,013 el valor es menor el 0,05 establecido como límite. Por lo tanto, se puede asumir diferencias estadísticamente significativas para la satisfacción laboral entre los grupos comparados.

IV. DISCUSIÓN

Se discuten los principales resultados encontrados en esta investigación cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en agencias del BCP de la Región I Lima 3, para luego discutir los restados descriptivos y finalmente comparar las variables sociodemográficas.

En los resultados encontrados al relacionar las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se demostró que existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables; es decir a mayor clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción laboral que perciban los colaboradores. Estos resultados son respaldados por investigaciones anteriores. De tal forma, la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral que establecieron Pérez & Rivera (2015) demostraron que hay una relación entre ambas variables; asimismo, Herrera (2015) encontró relación significativa y positiva entre clima laboral y satisfacción laboral, por lo tanto si hay un buen clima organizacional los trabajadores tendrán mejor satisfacción laboral. Demostrando así que el espacio ambiental donde trabaje el individuo será de gran importancia para el trabajador, porque de eso dependerá de que tan contento o satisfecho se encuentre en su trabajo; así mismo, las percepciones que tiene un colaborador sobre su entorno laboral infiere de manera representativa que tan satisfecho se encuentre (Chiavenato, 2002, Palma, 2009).

De igual forma, la relación encontrada entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, señalan que las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas públicas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en tareas y relación con la autoridad muestran una relación muy significativa y directa hacia el clima organizacional. Según Palma (2005), el clima

organizacional presenta asociación con el desarrollo personal, involucramiento en las tareas, supervisión y a la posibilidad de acceder información en tanto se realice seguimiento a las funciones asignadas. Confirmando así, que los colaboradores perciben un buen clima laboral en su centro de trabajo lo cual permite desempeñar de mejor manera sus funciones, afianzar el compañerismo entre colaboradores, mejorar la comunicación con su autoridad, seguir el reglamento de la institución, esto se evidencia en la investigación de Quipe (2016) quien menciona que las dimensiones de satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con el clima organizacional.

Así mismo, la relación que se obtuvo entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional, muestran que las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales se relacionan de manera directa y muy significativa con la variable satisfacción laboral. Es decir, cuando perciban que su centro de trabajo les permita y les brinde la oportunidad de desarrollarse de manera personal y profesional, manteniendo una comunicación asertiva e involucramiento en todo momento de la labor a realizar, esto hará que los colaboradores presenten niveles altos de satisfacción laboral. De igual forma, la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores, ya sea por el reconocimientos, bonos ascensos entre otros (Herzberg, 1967).

Por otro lado, se encontró que gran parte de los encuestados presentó altos niveles de clima organizacional en las dimensiones involucramiento laboral y supervisión, el promedio de ellos se ubica en las dimensiones realización personal, comunicación y condición laboral. Este resultado concuerda con la investigación de Bravo (2015), quien en su planteamiento halló que el clima laboral en la empresa de estudio es favorable, esto puede deberse a las óptimas condiciones laborales donde el colaborador trabaja permitiendo mejorar su desenvolvimiento y lograr obtener mejores resultados en su trabajo. Por lo tanto, el clima laboral es una suma de diferentes características del ambiente percibidas o experimentas por los trabajadores de la empresa u organización y que influye considerablemente en el comportamiento

que este pueda manifestar (Chiavenato, 2009). Los factores importantes son los factores ambientales y motivacionales que influyen en el trabajador (Litwin & Striger, 1980). Por lo tanto, el hecho de tener un buen clima laboral se atribuye a condiciones externas como internas.

Para la variable satisfacción laboral, se demostró que la mitad de la población evaluada presenta niveles altos de satisfacción laboral en las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño en las tareas y relación con la autoridad, así mismo, en la dimensión desarrollo personal el porcentaje alto se encuentra en el nivel parcial satisfacción laboral. Sin embargo, este resultado difiere a lo planteado por Lipa (2015), quien encontró que el 89% de los trabajadores presenta regular satisfacción laboral; de igual forma, en la investigación de Díaz (2012) demostró que los niveles de satisfacción laboral en su muestra de estudio obtuvieron puntajes promedios o regulares tanto de manera general como para sus dimensiones en los trabajadores.

La satisfacción laboral es un estado emocional y de valoración subjetiva pues va depender de las experiencias laborales del individuo como el equilibrio, confort o placer que experimente y de eso dar como resultado su satisfacción o no satisfacción con su centro de trabajo (Locker, 1976). Así mismo, se debe de tener en cuenta que el resultado de satisfacción laboral de los trabajadores o colaboradores que trabajan en una empresa se relaciona con los valores y las necesidades de cada trabajador, de la cual los valores se pueden obtener por medio del desempeño de una tarea (Álvarez, Galicia y Hernández, 2013).

Por otra parte, con respecto al clima organizacional y la variable sociodemográfica sexo nos muestra que las medianas evaluadas no muestran diferencias. Por lo tanto, el nivel de clima organizacional es igual para hombres y mujeres. Este resultado es respaldo por la investigación planteada por Saavedra et al. (2015), quienes no encontraron diferencias significativa función al sexo de los trabajadores, de igual forma, se demostró que los trabajadores presentaban niveles altos de clima organizacional. Chiavenato (2006) manifestó que las personas necesitan cooperar

cada vez más con otras personas para poder alcanzar metas u objetivos, siguiendo esta vertiente podemos decir que el clima laboral será igual tanto para hombres como para mujeres, pues al estar en constante interacción y cooperación mutua no se observará diferencias, por lo tanto habrán creado un ambiente favorable para ambos.

De igual forma, para la variable sociodemográfica edad, el grupo etario no mostró diferencias estadísticamente significativas para el clima organizacional entre los grupos comparados, mostrando niveles altos de clima laboral. Este resultado concuerda con la investigación propuesta por Gómez et al. (2011) quienes corroboraron que los trabajadores del mismo grupo etario no muestran diferencias significativas con relación a la variable clima organizacional.

Por otro lado, con respecto a la relación de la variable satisfacción laboral y la variable sociodemográfica sexo nos indica que las medianas evaluadas no muestran diferencias significativas. Por lo tanto, el nivel de satisfacción laboral percibida es igual para hombres y mujeres. Este resultado es respaldado por la investigación de Lipa (2015), quien corroboró que no existen diferencias significativas al comparar la variable sexo, por lo cual hombres y mujeres perciben de igual forma la variable satisfacción laboral.

Finalmente, para la relación de satisfacción laboral y la variable sociodemográfica edad, el grupo etario mostró diferencias estadísticamente significativas. Por lo que, se puede asumir diferencias significativas para satisfacción laboral entre los grupos comparados, estos resultados difieren a lo propuesto por Lipa (2015), quien demostró que no encontró diferencias significativas para el grupo etario con respecto a la percepción de satisfacción laboral, lo cual presentan niveles promedios. Así mismo, la satisfacción o insatisfacción que presenten las personas en su área de trabajo dependerá de los estímulos que reciben dentro de su centro de trabajo quiere decir que si la recompensa alcanza las expectativas del trabajador o es adecuada para él entonces se alcanza el grado de satisfacción. No obstante, con respecto a la relación entre la variable satisfacción laboral, se encontró relación solo con la variable sociodemográfica edad (Lowler, 1973).

V. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de investigación, y de haberlos contrastado con las hipótesis se puede indicar lo siguiente:

PRIMERA: Como primer punto, se evidencia una correlación directa y muy significativa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, en donde se concluye a que mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general y las específicas.

SEGUNDA: En relación a la variable de clima organizacional con respecto a las dimensiones de satisfacción laboral se evidenció que existe una relación directa, positiva entre sí, lo que quiere decir es que a medida que se incrementa los beneficios laborales, el desarrollo personal, las relaciones sociales en la empresa, el desempeño de tareas diarias, las condiciones físicas y la relación con las autoridades se desarrollará un mejor ambiente organizacional de la empresa.

TERCERA: En relación a la variable de satisfacción laboral con respecto a las dimensiones de clima organizacional, se evidenció que existe una relación directa, positiva entre sí, por lo que se demuestra que a medida que los colaboradores se involucren con la empresa, mantenga una mejor comunicación con sus compañeros, se les permita desarrollarse, crecer dentro de la institución, y brindarle mejores sus condiciones laborales el nivel clima organizacional incrementará a la mejora de calidad y satisfacción de los colaboradores.

CUARTA: Respecto a la variable de clima organizacional, se deduce que más del 50% de los colaboradores del BCP perciben un adecuado ambiente laboral que los

permite trabajar de manera satisfactoria en la organización, sin embargo es necesario ponerle énfasis en mejorar la comunicación con el colaborador, ella institución

QUINTA: Respecto a la variable de satisfacción laboral, se deduce que más del 50% de los colaboradores del BCP perciben un agradable estado emocional que los permite expresar un excelente desarrollo laboral y pueda acercarse a sus propósitos personales.

SEXTA: Respecto al clima organizacional con las variables sociodemográficas (sexo y edad) no se presentó ninguna diferencia estadísticamente significativa, por lo que se puede indicar que el clima organización en los colaboradores hombres como mujeres lo cual les permite lograr un adecuado ambiente de trabajo y puedan seguir constante crecimiento y desarrollo personal.

SEPTIMA: Respecto a la satisfacción laboral con las variable sociodemográfica (sexo) no se presentó ninguna diferencia estadísticamente significativa, por lo que se puede percibir que la satisfacción laboral en los colaboradores hombres como mujeres no se muestra diferencias y ambos géneros pueden desempeñarse de manera satisfactoria dentro de la institución, influenciando a sus necesidades personales y laborales, quedando altamente satisfecho. Por otro lado en el grupo etario si se evidencia una diferencia significativa en como el colaborar percibe la satisfacción laboral en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar con los resultados obtenidos sesiones o talleres que permitan mejorar o mantener el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores.
2. Se sugiere realizar investigaciones con una de las variables estudiadas y los estilos de personalidad en la misma población.
3. Se recomienda realizar la misma investigación con diferentes tipos de población como colegios, hospitales, empresas de diferentes rubros y entidades estatales para analizar los resultados con la población estudiada.
4. Se sugiere ampliar la investigación para otras agencias del BCP, así mismo, para otras entidades bancarias y así poder comparar los resultados obtenidos.
5. Finalmente, se recomienda realizar la misma investigación en un tiempo prolongado y comparar los resultados obtenidos, para observar si los niveles clima organizacional o satisfacción laboral disminuyeron o se siguen manteniendo con el tiempo en la población estudiada.

VII. REFERENCIAS

- Alva, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal* (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Angarita, L. (2011). *Medición del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones: Shalom
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencia*. México: Frillas
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post – fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Cavalcante, S. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina* (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Chiang, M. y Ojeda, F. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*, 58(2).

- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2002) *Gestión de Talento Humano* D.F, México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, capital humano de las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*". 2 da Edición. México. Editorial McGraw-Hill
- Cortez, P. (2102). *Relación entre clima organización, satisfacción laboral, evaluación del desempeño de satisfacción con la vida en profesores universitarios* (Tesis de pregrado). Universidad Michocana, México.
- Delgado, S., Ena, B. (2008) *Recursos Humanos* (4 ed.), Madrid, España
- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*, 5(10), 204-227. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419>
- Gam, F. & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*, Madrid: Díaz de santos
- Gómez, C., Inicio, O. & O'Donnell, G. (2011). *Nivel de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Herzberg, F. (1967). *La motivación y el comportamiento organizacional*, México: McGraw-Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.) México: McGraw-Hill
- Hellriegel, D. y Slocum J. (2005) *Comportamiento Organizacional*. Madrid. Ediciones Paraninfo. ISBN: 9789706863676

- Herrera, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Lewin, K. (1936). *Teoría del campo y experimentación en psicología social*. Buenos Aires: Paidós.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1980). *Psicología de las organizaciones* México: Prentice Hall
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Lipa, J. (2015). *Factores asociados a la Satisfacción laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Locker, G (1976). *Causas Naturales de Satisfacción en el trabajo*. Chicago
- Marronquín, S. & Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Mascco, J. (2013). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los adolescentes de la red N° 11 de Condevilla en el distrito de San Martín de Porres 2013* (Tesis de grado). Universidad de San Marcos, Lima, Perú.
- Maslow A. (1954). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado de: <http://www.psicologiacentifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Méndez, D. (2011). *Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria. Belice C.A., 2011* (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa, México.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleado (MINTRA) (2008). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana, Año 12 Ed. 39,*

2008.Recuperado de:
http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf

Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*, Madrid, Paraninfo. Thomson Learning.

Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995) *Teoría psicométrica*, México: McGraw-Hill

Organización Internacional del trabajo (2010). *¿De una crisis a la siguiente?*. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/resources/WCMS_145113/lang-es/index.htm

Robbins, P. (1996). *Comportamiento Organizacional*. (7.ª ed.). México D.F., Pearson Education

Palaes, O. (2010). *Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (tesis doctoral) universidad mayor de San Marcos.

Palma S. (1999). *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n.º 1).

Palma S. (2004) *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú 1.ª ed.

Palma, S. (2005) *Escala de Clima laboral CI Spc* (1 ed). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L

Pérez, N. & Rivera, O. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

Pérez, D. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote* (Tesis de doctorado). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.

- Quispe, N. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac.
- Ramírez, T. (2004). *Cómo realizar el proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Robledo, J (2004). *Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica*. Recuperado de: <http://www.nureinvestigación.es.ojs/index.php/nurel/article/viewfile/205/187>
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala* (tesis de grado). Universidad de Guatemala, Guatemala.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Wiley.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL
- Yañez, L. (2014). *Condiciones Laborales y la Satisfacción en el trabajo dentro de una ONG* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, Mexico.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Palma, 1999

Nombre: _____

Edad: _____

Área: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

| N | | Ninguno o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |
|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | Se siente compromiso con el éxito en la organización | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16 | Se valora los altos niveles de desempeño | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20 | El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22 | En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29 | En la institución se afrontan y superan los obstáculos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 30 | Existe buena administración de los recursos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 35 | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo personal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 47 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 48 | Existe un trato justo en la empresa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 49 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Elaborado por Sonia Palma (1999). Adaptado por Joana Bravo (2015)

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Palma, 2005

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
A De acuerdo.
I Indeciso.
D En desacuerdo.
TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas

| N | | TA | A | I | D | TD |
|----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 | Me siento mal con lo que gano. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 | Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15 | La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16 | Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17 | Me disgusta mi horario. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23 | El horario me resulta incómodo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25 | Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado(a). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31 | No me siento a gusto con mi jefe. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 36 | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Elaborado por Sonia Palma (2005). Adaptado por Joana Bravo (2015)

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU REGION I LIMA 3, 2017.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|--|---|--|
| <p>Problema principal: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación, a modo de correlación, entre del clima organizacional y la satisfacción laboral, en los colaboradores de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación, a modo de correlación, entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, expresados en; condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y, relación con la autoridad. 2 .Determinar la relación, a modo de correlación, entre la satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional expresados en;</p> | <p>Hipótesis general: El clima organización se relaciona de manera directa y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral que muestran los colaboradores de las agencias del Banco de Crédito del Perú, de la región I Lima 3, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La relación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral es directa y estadísticamente significativa. 2. La relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima organizacional es directa y estadísticamente significativa. 3. La diferencia de los colaboradores respecto al clima organizacional según sexo y edad es significativa. 4. La diferencia de los colaboradores respecto a satisfacción laboral en los según</p> | <p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones: Dimensión 1: Autorización Dimensión 2: Involucramiento laboral Dimensión 3: Supervisión Dimensión 4: Comunicación Dimensión 5: Condiciones laborales</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Factor I: Condiciones físicas y/o Materiales Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos Factor III: Políticas Administrativa Factor IV: Relaciones Sociales Factor V: Desarrollo Personal Factor VI: Desarrollo de Tareas Factor VII: Relación con la Autoridad</p> | <p>Diseño: El diseño que se utilizó es diseño no experimental - transversal ya que se desarrolló en un momento dado, donde no vamos a manipular las variables.</p> <p>Hernández, Fernández y Bautista (2014) "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables".</p> <p>Análisis transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. "Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (Hernández et al., 2014).</p> <p>Tipo: El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo correlacional, debido a que se pretende determinar la relación que mantiene el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores y de la organización, asimismo es descriptiva porque se describen los niveles tanto de clima laboral como el de satisfacción laboral. La investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, especificar, características y rasgos más importantes.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) los estudios correlacionales evalúan dos o más variables para ver cómo estas se comportan entre si y si es que tienen una relación directa o inversa.</p> |

satisfacción laboral, expresados en; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

sexo y edad es significativa.

3. Describir la percepción que tiene los colaboradores respecto al clima organizacional de manera general y por dimensiones expresados en; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

4. Describir la percepción que tiene los colaboradores respecto a la satisfacción laboral de manera general y por dimensiones expresados en; condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y, relación con la autoridad.

5. Comparar la percepción que tienen los colaboradores respecto al clima organizacional según sexo y edad.

6. Comparar la satisfacción laboral en los colaboradores según sexo y edad.

| VARIABLE, OPERACIONALIZACION | POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|---|--|---|
| <p>Definición conceptual:</p> <p>Clima organizacional: Es el fenómeno que interviene en el sistema de la organización y que a su vez influye en el comportamiento de los colaboradores, asimismo que trae como consecuencias a la organización, rotación, satisfacción, baja productividad (Palma, 1999).</p> <p>Satisfacción laboral: Es la disposición o tendencia estable hacia el trabajo y que a su vez es relativa y está basada en las creencias, valores a partir de su experiencia laboral (Palma, 1999).</p> <p>Definición operacional :</p> <p>Clima organizacional: Esta medida por los puntajes obtenidos en la Escala de clima laboral CL-SPC</p> <p>Dimensiones o factores Factor I (Realización personal), Factor II (Involucramiento laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación) y Factor V (Condiciones laborales)</p> <p>Ítems Factor I 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y Factor V 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.</p> <p>Escala de medición: Ordinal.</p> <p>Satisfacción laboral: Esta medida por los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral SL-SPC.</p> <p>Dimensiones o factores: Factor I (Condiciones Físicas), Factor II (Beneficios Laborales y/o Remunerativos), Factor III (Políticas Administrativas), Factor IV (Relaciones Sociales), Factor V (Desarrollo Personal), Factor VI (Desempeño de Tareas) y Factor VII (Relación con la Autoridad)</p> <p>Ítems Factor I 1, 13, 21, 28, 32; Factor II 2, 7, 14, 22; Factor III 8, 15, 17, 23, 33; Factor IV 3, 9, 16, 24, Factor V 4, 10, 18, 25, 29, 34; Factor VI 5, 11, 19, 26, 30, 35 y Factor VII 6, 12, 20, 27, 31, 36.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>Población: Hernández et, al. (2010), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características. Para esta investigación se trabajó con una población de 122 colaboradores, de ambos sexos de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017.</p> <p>Tipo de muestra y muestreo Se entiende por muestra como una parte representativa de la población (Hernández et, al. 2010).</p> <p>El muestreo es una técnica para la selección un conjunto de individuos de una población con el propósito de poder estudiarlos y caracterizar el total de la población (Hernández et, al. 2010).</p> <p>Para esta investigación se utilizó el 100% de la población por lo que se considera como una muestra censal. De tal forma, que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, de allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra (Ramírez, 2004).</p> | <p>Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario tipo likert Autores: Psicología Sonia Palma Carrillo -1999 Año: 1999 Ámbito de Aplicación: Región 1 lima 3 Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario tipo likert Autores: Psicología Sonia Palma Carrillo -1999 Año: 1999 Ámbito de Aplicación: Región 1 lima 3 Forma de Administración: Individual</p> |

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a): Mary Sanchez Ferrer Tantalean

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Miriam Perez Pari de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte, identificado con D.N.I. 43213917. En la actualidad me encuentro realizando un trabajo de investigación, siendo el tema principal de "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región I Lima 3, 2017" y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, **"Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo"**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna de las preguntas me explicara cada una de ellas

Gracias por su colaboración.

Atte.: Miriam Perez Pari

Estudiante de Psicología – Universidad Cesar Vallejo

Yo, Mary Isabel Sanchez Ferrer Tantalean con DNI: 43064380. Acepto participar en la investigación del estudiante Miriam Perez Pari para dicho trabajo de investigación.

Día: 07/09/2017


Mary I. Sanchez Ferrer T.
Esposa de Miguel - Santa Eulalia
DNI 43064380 / MAT 503601
División Comercial

Firma

Anexo 4



Los Olivos, 23 de octubre de 2017

CARTA N° 611-2017/EP/PSI. UCV LIMA-IN

Señor
Renzo Villavicencio Cardenas
Gerente Regional
Banco de Credito BCP
Calle Centenario N° 156 Urb. Laderas de Melgarejo – La Molina

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **PEREZ PARI MIRIAM DEL CARMEN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de Investigación sobre: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE LA REGIÓN I LIMA 3, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

YCR/CRM

UCV E D I R E